



Evaluatie gezondheidsgidsen 2022

24 januari 2023 Verslag

Entiteit

Departement Gezondheid en Zorg
Dienst Regie Gezondheid en Zorg

Contactpersoon

Lieve Vanoverschelde
Tessie Le Roy
Leen Van Zele

Inhoudstafel

1. Inleiding	2
2. Kwantitatieve evaluatie	3
2.1. Gezondheidsgidsen	3
2.2. Begeleidingen op aanvraag	3
2.3. Detachtering	4
3. Bijlages	6
3.1. Bijlage 1: gezondheidsgidsen	6
<i>Gezondheidsgidsen rekruteren</i>	6
<i>Informatie- en kennismakingsmoment voor potentiële gezondheidsgidsen</i>	6
<i>De opleiding</i>	7
<i>Intervisies</i>	8
3.2. Bijlage 2: kwantitatieve gegevens	10
3.3. Bijlage 3: overzicht detacheringsmomenten	15

1. Inleiding

Stad Gent werkt dag in dag uit aan een sterker armoede- en gezondheidsbeleid. We zetten in op het verlagen van drempels naar welzijn en gezondheid voor kwetsbare doelgroepen.

Het project Gezondheidsgidsen speelt sinds 2019 in op signalen uit het Gentse gezondheids- en welzijnsveld. Eerstelijns hulpverleners wezen onder meer op de hardnekkige ongelijkheid in het gebruik van gezondheidszorg, vaak als gevolg van sociale verschillen. Het project “gezondheidsgidsen” is de vertaalslag van de internationale methodiek “Community Health Workers” (CHW) op Gents niveau.

DEFINITIE

Gezondheidsgidsen zijn vrijwilligers die de brug leggen tussen kwetsbare groepen en de eerstelijnsgezondheids- en welzijnszorg. Daarnaast versterken gezondheidsgidsen de gezondheidsvaardigheden van mensen. Dat doen ze vanuit hun eigen achtergrond, ervaring en de vertrouwensband die ze opbouwen.

DOELSTELLINGEN

Het project Gezondheidsgidsen draagt bij aan volgende doelstellingen:

- Het verhogen van de toegankelijkheid van gezondheidszorg
- Ondersteuning bieden aan kwetsbare groepen in gebruik van gezondheidszorg
- Promoten van gezondheidsgedrag en versterken van gezondheidsvaardigheden
- Signaleren van ongelijkheid en structurele toegankelijkheidsproblemen binnen de gezondheidszorg

Met de inzet van gezondheidsgidsen willen we de gezondheidsvaardigheden van kwetsbare doelgroepen te versterken en de toegankelijkheid van de gezondheidszorg voor hen vergroten. Gezondheidsgidsen zijn vrijwilligers die hiervoor opgeleid worden. Een aantal gezondheidsgidsen zijn brug-/sleutelfiguren uit verschillende kwetsbare doelgroepen. Als gezondheidsgids ondersteunen zij kwetsbare personen en gezinnen in toeleiding naar gezondheids- en welzijnszorg. In de praktijk gaat het vaak over een klein duwtje in de rug om angst te overwinnen, een luisterend oor om vertrouwen te creëren, het helpen herinneren aan afspraken of het helpen begrijpen van informatie. We willen de kwetsbare burger dus versterken zodat hij/zij zelf beter de weg vindt naar hulp, de juiste vragen kan stellen en gezondere keuzes kan maken.

Volgende verslag betreft de evaluatie van 2022.

2. Kwantitatieve evaluatie

2.1. Gezondheidsgidsen

In bijlage 1 vind je een overzicht van hoe gezondheidsgidsen worden gerekruteerd, het aantal informatie- en kennismakingsmomenten, de opleiding en de interviews.

2.2. Begeleidingen op aanvraag

In 2022 zijn er 140 aanvragen gebeurd via partnerorganisaties om hun cliënt of patiënt te laten begeleiden of ondersteunen door gezondheidsgidsen. Daarvan zijn er 10 niet weerhouden doordat de aanvraag te laat werd ingediend, er geen taalmatch tijdig of niet kon gevonden worden, de materie of casus te complex was voor onze vrijwilligers of de vraag niet paste binnen de werking van de gezondheidsgidsen (bv. boodschappen, woonproblematiek, vervoer,...). In totaal werden 130 kwetsbare personen of gezinnen begeleid binnen het pilootproject van de gezondheidsgidsen van Stad Gent.

De kwantitatieve analyse baseert zich op de resultaten die verkregen worden uit het aanmeld- en registratiesysteem. Gezien het registratiesysteem niet sluitend is, zijn er missing-values die in de resultaten worden meegenomen. Dit zijn onduidelijke, onvolledige of ontbrekende gegevens. De kwantitatieve gegevens moeten dus met enige voorzichtigheid geïnterpreteerd worden.

DEMOGRAFISCHE GEGEVENS

De demografische gegevens in Tabel 1: Geslacht van de aanmeldingen tonen aan dat er meer vrouwen (56,2%) werden aangemeld dan mannen (43,8%). De verdeling in de leeftijdsgroepen in Tabel 2 kenmerkt zich in een Gaussiaanse verdeling met de meeste aanmeldingen bij de 55-64-jarigen met 23,8%. In Tabel 3 staan de leeftijden per categorie met de bijhorende percentages. Er waren 29 verschillende nationaliteiten waarvan 42,3% Belgisch, gevolgd door 11,5% Bulgaars en 7,7% Syrisch (Tabel 4). Daarnaast had 53,8% geen kennis van het Nederlands (Tabel 5).

Van de 130 aanvragen hebben er 77,7% een vaste huisarts (Tabel 6) en zijn de meeste aangesloten bij een ziekteverzekering (64,6%). Daarbij komt nog eens 11,5% dat aangegeven staat als 'andere' en 6,2% 'onbekend' dat bij nader onderzoek toch kan blijken aangesloten te zijn bij een mutualiteit (Tabel 7). Tot slot toont Tabel 8 aan dat 39,2% een verhoogde tegemoetkoming had. Ook hier zien we een hoog aantal (21,5%) dat 'onbekend' is of werd dit onderdeel niet ingevuld (15,4%).

SOORT TAKEN

Daarnaast werden de opdrachten en taken van de gezondheidsgids in kaart gebracht. Dit gebeurde aan de hand van evaluaties die achteraf werden geregistreerd. Elke evaluatie kan meerdere

opdrachten (bv. een huisbezoek en daarna een begeleiding naar de tandarts) of taken (bv. luisterend oor bieden en informeren over het zorglandschap) omvatten. Daarom is het niet mogelijk om het aantal taken en opdrachten af te zetten ten opzichte van het aantal begeleidingen. In het totaal werden 870 opdrachten/taken uitgevoerd bij 280 begeleidingen.

Tabel 9 geeft een overzicht van de begeleidingen met een opsplitsing tussen de opdrachten en taken. De meest uitgevoerde opdracht is het begeleiden naar het ziekenhuis (33,6%), gevolgd door een huisbezoek (23,6%) en een telefoongesprek (13,3%). Bij de taken is het voornamelijk een luisterend oor bieden (26,5%), het maken, opvolgen en herinneren aan afspraken (24,4%) en een vertaalslag maken (18,6%).

2.3. Detachtering

Gezondheidsgidsen kunnen ook één of meerdere halve dagen aanwezig zijn in de werking van een organisatie. Zo kan de gezondheidsgids de bezoekers leren kennen, luisteren, vragen beantwoorden en proactief aan de slag te gaan. Er kunnen zo ook mensen toegeleid worden naar andere diensten (bv huisarts, ziekenfonds,...)

De gezondheidsgidsen werden ingeschakeld in het **vaccinatiecentrum**. Er was voornamelijk extra ondersteuning nodig wanneer kwetsbare doelgroepen werden uitgenodigd (bijvoorbeeld mensen zonder wettig verblijf).

Taken van de gezondheidsgidsen:

- Helpen om de mensen mee wegwijs te maken
- Info geven en indien nodig vertaalslag maken

Ook bij de **vaccinatiebus en -toer**, werd geholpen. De gezondheidsgidsen namen volgende taken op zich:

- Helpen klaarzetten (stoelen, tafels, vaccinatie ruimtes...) en afbreken
- Mensen buiten aanspreken en toeleiden naar de vaccinatie toer en flyers uitdelen
- Aanspreekpunt voor vragen
- Wachtrij in goede banen leiden
- Vertaalslag maken indien mogelijk en nodig

Als laatste was 1 gezondheidsgids ook voor enkele maanden elke week aanwezig in **De Serre**. De buurtorganisaties Aanloophuis Poco Loco, Campus Atelier, de Zuidpoort, KAA Gent Foundation (Bij Pino), Samenlevingsopbouw vzw en Stad Gent zijn verenigd in De Serre. Ze bouwen er samen met buurtbewoners aan een groeiplek voor de buurt. Iedereen kan er terecht voor leuke ontmoetingen, allerlei activiteiten, klussen en begeleiding naar werk of opleiding. De

gezondheidsgids had elke week enkele bezoekers. Hij ging in gesprek, luisterde, bracht verbinding, hielp met CST, enzovoort. Voor de Serre was het een zeer aangename en positieve ervaring!

Zie bijlage 3 voor een overzicht van het aantal detacheringsmomenten in 2022.

3. Bijlages

3.1. Bijlage 1: gezondheidsgidsen

Gezondheidsgidsen rekruteren

De belangrijkste factor in de werking van de gezondheidsgidsen, zijn de gezondheidsgidsen zelf. Zonder hen is er geen project en werking.

De gezondheidsgidsen worden op verschillende manieren gerekruteerd:

- Doorstroom uit andere trajecten – mensen met een bepaalde “ervaringsdeskundigheid”:
 - o Sociale gidsen (Sociale Dienstverlening Stad Gent)
 - o Sleutelfiguren binnen ECM-gemeenschappen (Stad Gent)
 - o Mondzorgcoaches (Project Ieders Mond Gezond)
 - o Vrijwilligers van KRAS-diensten in Gent
 - o Ervaringsdeskundigen in armoede (CVO Groeipunt, Provinciaal centrum voor volwassenonderwijs Oost-Vlaanderen).
- Via netwerken:
 - o Stuurgroep gezondheidsgidsen en meer specifiek eerstelijnszone Gent en gezondheidspromotoren wijkgezondheidscentra.
 - o Dienst Lokaal Sociaal Beleid, Stad Gent, IN-gent, zelforganisaties, gezondheidsgidsen zelf, netsterkbuddy’s, enzovoort.

Om mensen te motiveren, werd een vrijwilligersvacature opgemaakt. In samenwerking met IN-gent werd de bestaande vrijwilligersvacature herwerkt volgens de principes van heerlijk heldere taal. Deze werd verspreid via het vrijwilligerspunt van Stad Gent en via bovenstaande kanalen.

Informatie- en kennismakingsmoment voor potentiële gezondheidsgidsen

Mensen die interesse hebben om gezondheidsgids te worden, worden uitgenodigd voor een introductie- en kennismakingsmoment:

- Er wordt kennis gemaakt met de potentiële gezondheidsgidsen
- Het project en de concrete werking worden voorgesteld
- Het takenpakket wordt overlopen
- De omkadering (afsprakennota, verzekering,...) wordt besproken
- De verwachtingen worden scherp gesteld
- Vragen kunnen gesteld worden
- ...

Nadien vullen de personen een informatiedocument in waarbij wordt gepolst naar hun motivatie en ervaring. Na persoonlijk contact en wat bedenktijd, wordt besloten of de potentiële gezondheidsgids start met de opleiding.

Het infomoment ging door op 8 maart 2022 met 22 geïnteresseerden. Uiteindelijk besloten 15 personen de opleiding te volgen in de lente van 2022.

De opleiding

Gezondheidsgidsen moeten zelfstandig mensen kunnen begeleiden, beschikken over een goede portie sociaal engagement en hebben vaak een groot hart om anderen te helpen.

Gezondheidsgidsen moeten over een aantal vaardigheden beschikken om de taken goed uit te voeren. Het is belangrijk gezondheidsgidsen voldoende te ondersteunen door hen de vaardigheden aan te leren adhv theorie, rollenspelen, casussen, discussies,...

De opleiding is praktijkgericht en bereidt de gezondheidsgidsen dus voor op de uitvoering van hun opdrachten. De opleidingsonderdelen worden gegeven in samenwerking met partners binnen de ELZ Gent.

De opleiding met 8 modules (half dagdeel):

1. Deontologie en beroepsgeheim
2. De sociale kaart
3. Het gezondheidszorgsysteem
4. Interpersoonlijke, communicatieve en cultuursensitieve vaardigheden: Deel 1
5. Interpersoonlijke, communicatieve en cultuursensitieve vaardigheden: Deel 2
6. Organisatorische vaardigheden
7. Preventie: mondzorg en mentale gezondheid
8. Preventie en gezondheidsvaardigheden: gezondheid, diëtist, tabakoloog en BOV-coach

De opleiding ging door op volgende momenten:

Opleiding	Lesgevers	Data
Interpersoonlijke en cultuursensitieve vaardigheden	CAW	Deel 1: 22/03/2022 Deel 2: 24/03/2022
De sociale kaart	Eerstelijnszone Gent	19/04/2022
Deontologie	Coördinatie gezondheidsgidsen en sociale gidsen	11/05/2022

Gezondheidszorgsysteem	Ziekenfondsen	3/05/2022
Organisatorische vaardigheden	vzw De Tinten en Lieve Vanoverschelde	03/6/2022
Preventie (mondzorg en mentale gezondheid)	Instituut Gezonde Mond en WGC	26/04/2022
Preventie (Gezondheid, gezondheidsvaardigheden en – bevordering, BOV-coach, diëtist en tabakoloog)	WGC, BOV-coach, diëtist en tabakoloog	1/04/2022

Intervisies

Naast de korte basisopleiding, opteren we voor een traject van continue bijscholing en bijsturing op basis van de opdrachten, vragen van de gezondheidsgidsen, noden van de doelgroep, vragen uit de stuurgroep,...

Een veilige, centrale uitvalsbasis voor de gezondheidsgids, is een belangrijke randvoorwaarde voor groepsbinding, uitwisseling en zelfzorg. Intervisiemomenten zijn dus van cruciaal belang. De coördinator van de gezondheidsgidsen brengt de gezondheidsgidsen op regelmatige basis samen om:

- casussen te bespreken
- ervaringen uit te wisselen, elkaar te helpen en van elkaar te leren
- te peilen naar de noden rond extra opleiding of vorming.
- organisaties te bezoeken
- nieuwigheden te briefen

De coördinator van de gezondheidsgidsen is het vaste aanspreekpunt. Een persoonlijk gesprek, online, via mail of telefoon is altijd mogelijk.

Een overzicht van het aantal intervisies in 2022. In de maanden juli, augustus, september en oktober waren er geen intervisie gezien de afwezigheid van de coördinator wegens ziekte.

Thema	Data
Casusbespreking	27/01/2022

Casusbespreking	22/02/2022
Casusbespreking	25/03/2022
Bezoek aan het WGC Rabot	24/04/2022
Thema agressie	10/05/2022
Bezoek aan het LDC De Regenboog	23/06/2022
Casusbespreking	18/11/2022
Thema mondzorg	19/12/2022

3.2. Bijlage 2: kwantitatieve gegevens

Tabel 1: Geslacht van de aanmeldingen

Geslacht	Absolute frequentie	Relatieve frequentie
Man	57	43,8%
Vrouw	73	56,2%
Missing	0	0%
Totaal	130	100%

Tabel 2: Leeftijd van de aanmeldingen

Leeftijd	Absolute frequentie	Relatieve frequentie
0-17 jaar	13	10,0%
18-24 jaar	8	6,2%
25-34 jaar	16	12,3%
35-44 jaar	17	13,1%
45-54 jaar	22	16,9%
55-64 jaar	31	23,8%
65-74 jaar	14	10,8%
75-84 jaar	8	6,2%
85-94 jaar	1	0,8%
Missing	0	0%
Totaal	130	100%

Tabel 3: Leeftijd in categorieën van de aanmeldingen

Leeftijd (categorie)	Absolute frequentie	Relatieve frequentie
18-	13	10,0%
50+	66	50,8%
65+	23	17,7%
80+	7	5,4%

Tabel 4: Nationaliteiten van de aanmeldingen

Nationaliteit	Absolute frequentie	Relatieve frequentie
Afghanistan	6	4,6%
Angola	1	0,8%
Armenie	1	0,8%
Azerbeidzjan	1	0,8%
België	55	42,3%
Bulgarije	15	11,5%
Duitsland	1	0,8%
Georgië	1	0,8%
Ghana	1	0,8%
Hongarije	1	0,8%
Iran	2	1,5%
Italië	1	0,8%
Ivoorkust	1	0,8%
Kosovo	1	0,8%
Libië	1	0,8%
Moldavië	2	1,5%
Nigeria	1	0,8%
Oekraïne	1	0,8%
Palestina	3	2,3%
Polen	1	0,8%
Rusland	2	1,5%
Slowakije	7	5,4%
Somaliland	1	0,8%

Syrië	10	7,7%
Tsjechië	1	0,8%
Tunesië	1	0,8%
Turkije	4	3,1%
Verenigd Koninkrijk	1	0,8%
Zweden	2	1,5%
Totaal (excl missing)	126	96,9%
Missing	4	3,1%
Totaal	130	100%

Tabel 5: Kennis van het Nederlands van de aanmeldingen

Taal	Absolute frequentie	Relatieve frequentie
Kennis Nederlands	60	46,2%
Geen kennis Nederlands	70	53,8%
Missing	0	0%
Totaal	130	100%

Tabel 6: Vaste huisarts van de aanmeldingen

Vaste huisarts	Absolute frequentie	Relatieve frequentie
Ja	101	77,7%
Nee	10	7,7%
Onbekend	7	5,4%
Totaal (excl missing)	118	90,8%
Missing	12	9,2%
Totaal	130	100%

Tabel 7: Soorten ziekteverzekering van de aanmeldingen

Ziekteverzekering	Absolute frequentie	Relatieve frequentie
Aangesloten bij ziekenfonds	84	64,6%
Medische kaart	3	2,3%
Andere	15	11,5%
Niet in regel	4	3,1%
Onbekend	8	6,2%
Totaal (excl missing)	114	87,7%
Missing	16	12,3%
Totaal	130	100%

Tabel 8: Verhoogde tegemoetkoming van de aanmeldingen

Verhoogde tegemoetkoming	Absolute frequentie	Relatieve frequentie
VT	51	39,2%
Geen VT	31	23,8%
Onbekend	28	21,5%
Totaal (excl missing)	110	84,6%
Missing	20	15,4%
Totaal	130	100%

Tabel 9: Opgaven en taken van de gezondheidsgidsen

Taak vrijwillige gezondheidsgids in Gent (2022)	Absolute frequentie	Relatieve frequentie onderdeel	Relatieve frequentie totaal
Opgaven			
Begeleiden naar ziekenhuis	101	33,6%	11,6%
Huisbezoek	71	23,6%	8,2%
Telefoongesprek	40	13,3%	4,6%
Wijkgezondheidscentrum	24	8,0%	2,8%
Begeleidingen naar andere zorg	17	5,6%	2,0%

Begeleiden naar tandarts	12	4,0%	1,4%
Inzet bij vereenzaming	10	3,3%	1,1%
Wandeling	8	2,7%	0,9%
Begeleiden naar huisarts	7	2,3%	0,8%
Ondersteuning bij Fedasil	4	1,3%	0,5%
OCMW medische kaart	3	1,0%	0,3%
Leefstijlactiviteiten in groep	2	0,7%	0,2%
Begeleiden naar ziekenfonds	1	0,3%	0,1%
BOV-coach	1	0,3%	0,1%
Diëtist	0	0%	0%
Tabakoloog	0	0%	0%
Mondhygiënist	0	0%	0%
Totaal aantal geregistreerde opdrachten	301		34,6%
Taken			
Luisterend oor bieden	147	26,5%	16,9%
Maken, opvolgen en herinneren afspraken	135	24,4%	15,5%
Vertaalslag maken	103	18,6%	11,8%
Empoweren	84	15,2%	9,7%
Informereren over het zorglandschap	76	13,7%	8,7%
Begeleiding naar vaccinatiecentrum	7	1,3%	0,8%
Hulp bij internet of digitale contacten	2	0,4%	0,2%
Ondersteuning bij testprocedure	0	0%	0%
Totaal aantal geregistreerde taken	554		63,7%
Missing	15		1,7%
Algemeen totaal	870		100%

3.3. Bijlage 3: overzicht detacheringsmomenten

Plaats	Data
De Serre	- 11/01/2022
	- 18/01/2022
	- 25/01/2022
	- 01/02/2022
	- 08/02/2022
	- 15/02/2022
	- 22/02/2022
Vaccinatietour	- 07/03/2022: Nieuw Gent
	- 08/03/2022: Zuid
	- 10/03/2022: Ledeborg
	- 14/03/2022: Bloemekenswijk
	- 15/03/2022: Sluizeken
	- 16/03/2022: Rabot
	- 18/03/2022: Muide
	- 22/03/2022: Brugse Poort
	- 23/03/2022: Watersportbaan
- 29/03/2022: Zuid	
- 19/04/2022: Zuid	